

Stížnosti a odvolání

Certifikovaná osoba a jiné strany předkládají odvolání nebo stížnosti na proces certifikace pouze písemně, a to buď osobně nebo zasláním na adresu CO ÚOM.

Odvolání je žádost žadatele, uchazeče nebo certifikované osoby o přešetření jakéhokoli rozhodnutí učiněného certifikačním orgánem, které se vztahuje k žádoucímu stavu jeho certifikace. Stížnost je vyjádření nespokojenosti, jiné než odvolání, ze strany jakékoli osoby nebo organizace vůči certifikačnímu orgánu, týkající se činností tohoto orgánu nebo certifikované osoby, přičemž se očekává nějaká reakce.

Odvolání řeší ředitel certifikačního orgánu na základě rozhodnutí Programové komise (dále PK).

Ředitel CO ÚOM svolá PK ústavu do 4 týdnů od doručení odvolání nebo stížnosti a řeší problém.

O všech závěrech jednání programové komise a výsledcích odvolání nebo stížnosti je odvolávající písemně informován do 8 týdnů od sepsání odvolání nebo stížnosti.

Rozhodne-li ředitel CO ÚOM o opakování certifikační zkoušky, je ředitel CO ÚOM povinen zabezpečit do dvou měsíců od doručení rozhodnutí odvolávající se straně konání nové certifikační zkoušky na náklady CO ÚOM.

Proti rozhodnutí CO ÚOM, se může žadatel o certifikaci nebo držitel certifikátu písemně odvolat. Odvolání podá do 14 dnů ode dne doručení rozhodnutí programové komisi CO ÚOM. Programové komisi CO ÚOM je možno podávat i písemné stížnosti na CO ÚOM a jeho členy. O stížnostech rozhodne ředitel CO ÚOM, případně děkan EkF, pokud se stížnost týká ředitele CO ÚOM.

Proti rozhodnutí programové komise a ředitele CO ÚOM o rozhodnutí v rámci certifikačního procesu se odvolávající strana již nemůže dále odvolat. Další řešení sporu je možné jen soudní cestou.

Nezaslání oceňovací práce, kterou si CO ÚOM vyžádal na základě stížnosti podané na certifikovaného odhadce, vede k pozastavení, příp. odebrání certifikátu.

Evidenci týkající se řešení odvolání a stížností, průběhu a jejich řešení, přijatých opatření a posouzení jejich efektivnosti vede sekretariát ředitele, tato evidence je uchovávána v samostatné složce a je uzamčena v prostorách CO ÚOM.

Adresa pro odvolání a stížnosti:

Certifikační orgán ÚOM při EkF VŠB-TU Ostrava
Sokolská třída 33
702 00 Ostrava 1

O všech závěrech jednání PK a výsledcích odvolání nebo stížnosti je odvolávající se strana písemně informována.

Podá-li žadatel o certifikaci nebo držitel certifikátu proti rozhodnutí certifikačního orgánu o neudělení certifikátu odvolání, skládá spolu s odvoláním kauci ve výši 1.200,- Kč (bez DPH). Kauce bude v případě, že odvolání bylo kvalifikováno jako oprávněné, vrácena v plné výši.

Rozhodne-li se však, že odvolání nebylo oprávněné, certifikační orgán kauci nevrací a prostředky použije ke krytí režijních nákladů spojených s odvoláním.

Postupy musí zaručit nezávislé projednávání odvolání a stížností nezaujatým a nestranným způsobem.